



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL
NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DENTRO DE UNA EMPRESA
DE DERIVADOS LÁCTEOS LIMA, PERIODO SETIEMBRE
2017 - MAYO 2018”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Ursula Connie Heidinger Serna
Jorge Armando Vásquez Castro

Asesor:

Lic. Cesar Augusto Acosta Cashu

Lima - Perú

2018

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	35
1.3. Objetivos	35
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	37
CAPÍTULO III RESULTADOS	41
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 01: Prueba de validez	41
Tabla No. 02: Prueba de confiabilidad – Variable Gestión de Calidad	43
Tabla No. 03: Prueba de confiabilidad – Variable Nivel de Productividad	43
Tabla No. 04: Prueba de normalidad de variables	45
Tabla No. 05: Prueba de correlación de variables	46
Tabla No. 06: Correlación de dimensiones – Control de procesos y nivel de producción	47
Tabla No. 07: Correlación de dimensiones – Capacitación y Recurso Humano	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No 1: Distribución de consumo lácteo a nivel nacional	10
---	----

RESUMEN

En el presente trabajo se describe el análisis y estudio en relación a la gestión de calidad y su influencia en el nivel de la productividad dentro de una empresa de derivados lácteos en lima, durante el periodo de Setiembre 2017 - mayo 2018.

El análisis realizado se centró en el área de producción de fríos durante el turno de la noche, para lo cual utilizamos en primera instancia la prueba de validez de contenido, la cual fue evaluada por 3 profesores autorizados por la universidad, Posterior a ello se llevó a cabo la prueba de confiabilidad empleando el alfa Cron Bach, para observar si nuestro cuestionario es entendido de la misma forma por todos los encuestados, como penúltimo paso realizamos la prueba de normalidad para observar si la distribución de datos es normal o no normal. Al obtener el resultado de normalidad realizamos la prueba de correlación.

Concluimos en que no existe una relación significativa tanto en las variables como en las dimensiones, finalmente se obtuvo un grado de correlación bajo, aceptándose así la hipótesis nula.

PALABRAS CLAVES: Gestión de Calidad, Nivel de Productividad.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aguirre, K. (2013). *Determinación de un modelo para medir la productividad en una empresa productora de queso fresco: caso lácteo la Jesús*. (Tesis para el grado de Magister). Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Amez Bermudez, E. & Barrantes Santos, F. (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Anaya Tejero, J. (2016). *Organización de la producción industrial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Benavidez, Carlos. (2012). *Calidad y Productividad en el Sector Hotelero*. (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, España.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición). Bogotá: PEARSON.
- Canales Lezama, M., Gallo Villar, L., Gálvez Vega, R. & Vásquez Pita, T. (2016). *Calidad en las Empresas Peruanas del Sector Pecuário en la Región*. (Tesis para obtener el grado de magíster). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Checa, E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Málaga: I.C Editorial.
- Cortez, J. (2017). *Sistemas de Gestión de calidad: ISO 9001 2015*. Málaga: Interconsulting Bureau.
- Cozby, P. (2005). *Métodos de investigación del comportamiento*. México: McGraw – Hill.
- Cruelles, J. (2012). *Despilfarro cero*. Barcelona: Marcombo
- Cruelles, J. (2013). *Productividad e incentivos: Como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Barcelona: Marcombo
- Cuatrecasas, Ll. (2010). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit.
- Emprende Pyme.Net, 2016. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-productividad-empresarial.html>
- Farrés, J. & Farrés, M. (2014). *Atención al cliente y formación de vendedores*. Córdoba: Librico.
- Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Alicante: Club universitario.

- Fonseca, J., Muñoz, N. & Cleves, J. (2011). El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. En Revista de investigación agraria y ambiental, 2(1). doi: <https://doi.org/10.22490/21456453.909>
- Fontalvo, T., Vergara, J. & De la hoz, E. (2012). *Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la zona industrial vía 40*. Universidad del Norte, Cartagena.
- Galindo, M. & Ríos, V. (2015). *Productividad, en serie de estudios económicos*. México D.F.: México Como Vamos.
- Garcia, A. (2011). *Productividad y reducción de costos, para la pequeña y mediana industria*. México D.F.:Trillas.
- Garcia, L. (2015). *El control de calidad y la productividad en la empresa Lácteos Naranjo*. (Tesis para de licenciatura) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Gento, S. (2011). *Gestión, dirección y supervisión de instituciones de programa de tratamiento educativo de la diversidad*. Madrid: UNED publicaciones.
- Gonzales, O. & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad, bajo las normas ISO*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Gonzales, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. UF0049*. La Rioja: Tutor formación
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad y Productividad*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw - Hill/Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición). México D.F.: McGraw – Hill.
- KOIWE Recursos Humanos (2018). Introducción Párr. 1,6, Recuperado de <http://www.koiwerrhh.com.ar/capacitacion.html>
- Landeo Valenzuela, L. (2018). *Propuesta de mejora para elevar la productividad en la línea de producción de papas al hilo en una empresa de Snacks*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- López Herrera, J. (2013). *Productividad*. Bloomington, EEUU: Palibrio.
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Madrid: Fundación Cofemetal.

- Martínez, R. (2013). *Relación entre calidad y la productividad de las PYMES en el sector servicios*. (Tesis doctoral). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela.
- Martínez Dávila, K. & Rodríguez Gutierrez, J. (2017). *Uso de las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la productividad en las pequeñas empresas del sector metalmeccánico del rubro de mobiliario de Lima Metropolitana*, Lima, Perú
- Medianero, D. (2016). *Productividad total, teoría y métodos de medición*. Lima: Macro
- Miranda Medrano, J. (2017). *Fundamentos De Medición Y Control De Procesos*. México D.F.: Palibrio.
- Moreno Briceño, F. & Godoy, E. (2012) Academia.edu. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37757311/7157-67-1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1526950626&Signature=NjnBGbHpLXnIIM4A5tlkyhmroU8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dtalento_de_organizacion.pdf
- Nunnally, J. & Bernstein, I. (1995). *Teoría Psicométrica*. México: McGraw – Hill.
- Ordoñez, A. (2013). *Control de calidad del producto semielaborado*. Málaga: I.C editorial.
- Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach, En *Revista de Estudios Interdisciplinarios en ciencias sociales*, 12(2) pp. 248-252. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Rico, M. & Sacristán. (2012). *Fundamentos empresariales*. Madrid: ESIC Editorial.
- Rosales, J. (2014). *La Gestión De Procesos De Calidad Y Su Relación En La Empresa Graja Avícola Kanes*. (Tesis de licenciatura), Universidad cesar vallejo, Lima, Perú.
- Salado Ortiz, A. (2015). *UF1126: Control de la producción en fabricación mecánica*. Málaga: Elearning.
- Soporte de Minitab 18 (2018). Recuperado de <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/supporting-topics/normality/test-for-normality/>
- Suiza, ISO 9001:2015 (2015). *Sistemas de la gestión de calidad*. Recuperado de <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>
- Tardío, J. (2012). *Lecciones de derecho administrativo*. Alicante: Club universitario.
- Tomás - Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona: Servei de Publicacions.

Vargas, M. & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio, Conceptos y Herramientas*. Bogotá:
ECOE.